



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. spalio 28 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-429
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. sausio 29 d. draudikas ir pareiškėja sudarė būsto draudimo sutartį (draudžiamo turto adresas: *(duomenys neskelbiami)*), draudimo laikotarpis – nuo 2019 m. vasario 25 d. iki 2020 m. vasario 24 d. (toliau – 1 sutartis). 1 sutartimi buvo susitarta ir dėl namų turto draudimo (maksimalus variantas), kai draudimo apsauga taikoma ir mobiliesiems telefonams, nešiojamiesiems kompiuteriams ir planšetiniams kompiuteriams (visų rizikų draudimas).

2020 m. sausio 29 d. pareiškėja ir draudikas vėl sudarė minėtu adresu esančio turto draudimo sutartį, draudimo laikotarpis – nuo 2020 m. vasario 25 d. iki 2021 m. vasario 24 d. (toliau – 2 sutartis). 2 sutartimi buvo susitarta dėl namų turto draudimo (maksimalus variantas), kai draudimo apsauga taikoma ir mobiliesiems telefonams, nešiojamiesiems kompiuteriams ir planšetiniams kompiuteriams (visų rizikų draudimas).

Pareiškėja 2020 m. birželio 7–8 d. draudiką raštu ir telefonu informavo, kad grįžęs iš Nyderlandų jos sūnus iš kuprinės išėmė kompiuterį „HP Pavilion“ ir pamatė, kad jis apgadintas – įskeltas kompiuterio kampas (nurodyta įvykio data – 2020 m. gegužės 18 d.). Draudikas pradėjo administruoti žalą Nr. *(duomenys neskelbiami)*. 2020 m. liepos 23 d. draudikas pareiškėją informavo, kad draudimo išmoka pareiškėjai nebus mokama, nes apie analogišką įvykį pareiškėja jau buvo pranešusi anksčiau, t. y. 2020 m. sausio 9 d. Kompiuterį patikrinęs servisas nenustatė kitų pažeidimų, tik tos pačios srities mechaninį ekrano, korpuso ir pagrindinės plokštės sugadinimą. Turimais duomenimis, kadangi kompiuteris buvo sugadintas, jau 2019 m. gruodžio 23 d. pareiškėja įsigijo naują įrenginį. Draudikas padarė išvadą, kad pareiškėja kreipėsi dėl to paties įvykio, apie kurį informavo dar 2020 m. sausio 9 d. ir kuris faktiškai įvyko 2019 m. Tuo metu galiojusios 1 sutarties visų rizikų mobiliems įrenginiams įvykių limitas jau buvo išnaudotas, todėl draudimo išmoka nemokama.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama rekomenduoti draudikui kompiuterio gedimą pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir išmokėti 726 Eur draudimo išmoką. Pareiškėja informavo, kad 2020 m. gegužės mėnesį servisui pridavė sugedusį kompiuterį, 2020 m. liepos 21 d. gavo draudiko pranešimą, jog nustatyta žala – (sugedusio kompiuterio kaina) – 729,99 Eur, ji bus mažinama išskaitos suma (85 Eur). Išmoka bus išmokėta gavus pareiškėjos vardu įsigyto naujo nešiojamojo kompiuterio pirkimo dokumentus. Vis dėlto 2020 m. liepos 28 d. pareiškėja gavo draudiko raštą, kuriuo atsisakoma mokėti jau patvirtintą draudimo išmoką. Draudikas, remdamasis išklaustytu 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu įrašu, nusprendė, kad kompiuteris jau buvo sugadintas anksčiau, todėl dabar išmoka negali būti mokama. Pareiškėja patvirtino, kad draudiko nurodytas pokalbis telefonu vyko, tačiau tai tebuvo pasiteiravimas, ar išmoka gali būti mokama, įskilus kompiuterio ekrano kampui. Vis dėlto įvykis nebuvo registruotas, nebuvo suteiktas žalos numeris ar išmokėta išmoka, kompiuteris tuo metu veikė ir nebuvo siunčiamas patikrai. Kadangi buvo egzaminų sesijos metas, pareiškėjos sūnus ir toliau naudojo kompiuterį, nes nebuvo nei galimybių, nei laiko perkelti jame sukauptą informaciją. Kadangi kompiuteris veikė nelabai patikimai (kai kada išsijungdavo), buvo nupirktas naujas

įrenginys ir sūnus išvyko į užsienį tęsti mokslų. 2020 m. kovo 19 d. sūnus turėjo grįžti į Lietuvą, bet dėl karantino grįžo tik 2020 m. gegužės 18 d. Tuomet servisui ir buvo perduotas jau neveikiantis kompiuteris. Buvo suteiktas žalos bylos numeris, pareiškėja pateikė visus reikiamus dokumentus, buvo patvirtinta, kad bus mokama draudimo išmoka. Pareiškėja nurodė, kad jai nesuprantama, kodėl du mėnesius vyko žalos administravimas, prašyta duomenų, atlikta kompiuterio apžiūra, patvirtinta, kad išmoka bus mokama, o vėliau sprendimas buvo iš esmės pakeistas, o pareiškėja nepagrįstai apkaltinta tariamu nesąžiningumu.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas prašė jos reikalavimą atmesti. Draudikas nurodė, kad, tebegaliojant 1 sutarčiai, 2019 m. kovo 13 d. gavo pranešimą apie 2019 m. kovo 11 d. įvykį (nuo lovos nukrito telefonas „Iphone 8“ ir sudužo jo ekranas). Buvo pradėta žalos byla Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – 1 žalos byla). Dėl šio įvykio draudikas pareiškėjai išmokėjo 327 Eur draudimo išmoką (iš nuostolio (412 Eur) atėmus išskaitos (85,00 Eur) sumą).

2020 m. sausio 9 d. pareiškėja telefonu draudiko pasiteiravo, kokia draudimo apsauga galioja mobiliesiems įrenginiams. Pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad prieš 2019 metų Kalėdas iš studijų Nyderlanduose grįžęs vienas iš pareiškėjos sūnų pastebėjo sudaužytą nešiojamojo kompiuterio „HP“ ekrano kampą (nurodė, kad šis įrenginys pirktas išsimokėtinai iš „Telia“). Be to, kitas pareiškėjos sūnus sudaužė telefoną „Iphone XS 64 GB“. Išsiaiškinusi, kad gali registruoti tik vieną su mobiliojo įrenginio gedimu susijusį įvykį per šio draudimo liudijimo galiojimo laikotarpį, taip pat sužinojusi draudimo sumos likutį, pareiškėja nurodė, kad apsispręs, kurį įvykį registruoti. Kitą dieną (2020 m. sausio 10 d.) buvo gautas pareiškėjos pranešimas, kad 2020 m. sausio 7 d. vonioje ant plytelių nukrito telefonas „Iphone XS 64 GB“ ir sudužo jo ekranas. Buvo pradėta žalos byla Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – 2 žalos byla). Pareiškėja buvo informuota, kad turi pateikti minėtą telefoną „defektavimui“ ir kad pagal draudimo sutarties sąlygas išmoka bus mokama tik įrenginio remonto ar atkūrimo atveju ir tik po to, kai bus pateikti remontą ar įsigijimą patvirtinantys dokumentai. Minėti veiksmai nebuvo atlikti, todėl žalos bylos administravimas buvo sustabdytas. 2020 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėja draudiko pasiteiravo dėl galimybės pateikti trūkštamus dokumentus 2 žalos byloje ir buvo informuota, kad juos gali pateikti per 1 metus nuo žalos registracijos. Vis dėlto pareiškėja prašytų dokumentų nepateikė¹.

2020 m. sausio 29 d. draudikas ir pareiškėja pratęsė draudimo santykius dėl minėto turto, sudarė 2 sutartį, draudimo laikotarpis – nuo 2020 m. vasario 25 d. iki 2021 m. vasario 24 d. 2020 m. birželio 8 d. draudikas gavo pranešimą apie 2020 m. gegužės 18 d. įvykį, susijusį su kompiuteriu. Pareiškėja nurodė iš esmės tas pačias aplinkybes, kaip ir 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu metu: sūnus grįžo iš studijų Nyderlanduose ir pastebėjo sugadintą kompiuterį „HP Pavilion 13-soona (X360)“, kuris pirktas išsimokėtinai iš „Telia“. Buvo pradėta žalos byla Nr. (*duomenys neskelbiami*) (3 žalos byla). Nustatyta, kad kompiuteris buvo sugadintas mechaniškai, reikia keisti LCD modulį, apatinį dangtį ir pagrindinę plokštę, todėl remontas ekonomiškai netikslingas. Pareiškėja pateikė informaciją, kad 2019 m. gruodžio 23 d. (t. y. beveik pusmetis iki nurodomos tariamo įvykio datos ir maždaug tuo laikotarpiu, kai pareiškėja 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu metu paminėjo „kompiuterio HP ekrano kampo sugadinimą“) įsigijo naują kompiuterį „MacBook Pro 13.3“. Įvertinęs visas nustatytas aplinkybes, draudikas padarė išvadą, kad su kompiuteriu „HP“ susijęs įvykis įvyko ne 2020 m. gegužės 18 d., o prieš 2019 m. Kalėdas.

Taigi, draudiko teigimu, galiojant 1 sutarčiai, realiai įvyko trys su mobiliuosiu įrenginiais (su „Iphone 8“, „Iphone XS 64 GB“ ir kompiuteriu „HP Pavilion 13-soona“) susiję įvykiai. Pagal Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (toliau – Taisyklės) A dalies IV skirsnio 1.17 papunktį, vieno draudimo liudijimo galiojimo laikotarpiu galima išmoka tik už du mobiliuosius įrenginius. Su draudiko darbuotoja papildomai aptarusi šią nuostatą, pareiškėja nutarė šio draudimo liudijimo galiojimo metu registruoti įvykius, susijusius su telefonais „Iphone 8“ ir „Iphone XS 64 GB“. Sudarius 2 sutartį ir įsigaliojus naujam dviejų su įrenginiais susijusių įvykių limitui, pareiškėja pabandė prieš 2019 m. Kalėdas sugadintą kompiuterį „HP“ pateikti kaip sugadintą 2020 m. gegužės 18 d.

Draudiko teigimu, pareiškėja nenurodė, jog turėjo kitą kompiuterį „HP“ arba, kad kompiuteris „HP“ po sugadinimo 2019 metais buvo suremontuotas. Pareiškėjos 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu metu nurodyti kompiuterio „HP“ sugadinimai sutampa su

¹ 2020 m. spalio 23 d. draudiko pateiktais duomenimis.

nustatytais administruojant 3 žalos bylą. Be to, pareiškėja ir savo kreipimesi į Lietuvos banką iš esmės pripažino, kad kompiuteris „HP“ buvo sugadintas 2019 m., tačiau tuo metu šis įvykis nebuvo užregistruotas.

Draudikas paaiškino, kad pradėdamas administruoti 3 žalos bylą dar neturėjo informacijos apie tai, kad kompiuterio gedimas faktiškai įvyko 2019 metais, todėl buvo atliekami įprasti žalos administravimo veiksmai, nors pareiškėja juos dabar vertina kaip nenuoseklius. Kai tik tapo patikimai aišku, kad 2019 m. įvykis yra nurodomas kaip 2020 m. gegužės 18 d. įvykis, apie atsisakymą mokėti draudimo išmoką pareiškėja buvo informuota nedelsiant.

Akivaizdu, kad pareiškėja, norėdama gauti išmoką už sugedusį kompiuterį „HP“, nurodė neteisingą įvykio datą. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis Taisyklių B dalies V skyriaus 2.2 papunkčiu², buvo priimtas sprendimas nemokėti draudimo išmokos.

Draudikas papildomai paaiškino, kad pareiškėja yra savitarnos portalo „SavasLD“ naudotoja – 1 ir 2 sutartys sudarytos per minėtą savitarnos portalą. Sudarant ar pratęsiant draudimo sutartis, nėra jokios galimybės sumokėti draudimo įmokas, nepažymėjus langelio, patvirtinančio, kad su draudimo taisyklėmis buvo susipažinta. Draudikas pateikė duomenis, kad įmokas už 1 ir 2 sutartis pareiškėja mokėjo per savitarnos portalą, taigi, prieš tai patvirtino supažinusi su Taisyklėmis.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams.

Siam ginčui aktuali draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoką, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Šiuo atveju atsisakymą mokėti draudimo išmoką draudikas grindė Taisyklių B dalies V skyriaus 2.2 papunktyje įtvirtinta nuostata, kad neatlyginami nuostoliai, jeigu draudėjas, su juo susiję asmenys arba naudos gavėjas bandė suklaidinti draudiką, klastodami faktus, pateikdami neteisingus duomenis ar ėmėsi veiksmų nepagrįstai gauti ar padidinti draudimo išmoką. Taip pat draudikas nurodė, kad pagal 1 sutartį išmoka už sugadintą kompiuterį negalėjo būti mokama remiantis Taisyklių A dalies 1.17 papunkčiu (mobilųjų telefonų, planšetinių kompiuterių ir nešiojamųjų kompiuterių draudimo pagal visų rizikų draudimą rizika): nuostoliai neatlyginami, jei per draudimo sutarties laikotarpį, bet ne trumpiau kaip per vienus kalendorinius metus, įvyko daugiau nei 2 įvykiai.

² Neatlyginami nuostoliai, jeigu draudėjas, su juo susiję asmenys arba naudos gavėjas bandė suklaidinti draudiką, klastodami faktus, pateikdami neteisingus duomenis ar ėmėsi veiksmų nepagrįstai gauti ar padidinti draudimo išmoką.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, 2020 m. birželio 7 d. pareiškėja draudiką raštu informavo apie įvykį: „Sūnus grįžo iš mokslų 2020 gegužės 18 dieną su sugadintu kompiuteriu HP Pavilion 13-s000na (X360). Kompiuteris pirktas iš Telia.“ 2020 m. birželio 8 d. draudiko darbuotoja telefonu susisiekė su pareiškėja. Šio pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad sūnus, 2020 m. gegužės 18 d. grįžęs iš kelionės (iš Nyderlandų), ištraukė kompiuterį iš kuprinės ir pamatė, kad jis yra „įskeltas ir jisai, jo, ir neveikia“.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, pareiškėjos kreipimosi pagrindu buvo pradėta 3 žalos byla. Vis dėlto vėliau draudikas pareiškėją informavo, kad draudimo išmokos nemokės, nes mano, kad pareiškėjos minimas 2020 m. gegužės 18 d. įvykis įvyko anksčiau – t. y. 2019 m. Tokią išvadą draudikas grindė aplinkybėmis, paaiškėjusiomis iš klausius 2020 m. sausio 9 d. pareiškėjos ir draudiko darbuotojos pokalbį.

Iš šio pokalbio garso įrašo nustatyta, kad pareiškėja 2020 m. sausio 9 d. į draudiką kreipėsi, norėdama sužinoti, ar jai verta kreiptis su prašymu dėl draudimo išmokos. Pareiškėjos teigimu, „sūnus grįžo iš kelionės, nu tiksliau, studijuoja užsieny, ir įskilęs kompiuteris nešiojamas“ (garso įrašo laikas 2:55-3:01 min.). Draudiko darbuotojai pasiteiravus, kada įvyko įvykis, pareiškėja nurodė: „prieš Naujus metus grįžo, čia kažkas tuo metu maždaug. Naujiem metam grįžo“ (garso įrašo laikas 3:47-3:55 min.). Draudiko darbuotojai paprašius patikslinti įvykio dieną, pareiškėja nurodė „nežinau, gal gruodžio kokią dvidešimt ketvirtą gal. <...> grįžo atostogom ir, ir išsiėmė iš kuprinės įskilusį kompiuterį“ (garso įrašo laikas 4:03-4:23 min.). Pasiteiravus, koks pažeidimo pobūdis, pareiškėja nurodė: „yra vat kampas matosi, kad įskilo visas <...> ir nu, nebeveikia. Gal ir veikia tenai, bet vienu žodžiu, nebegali naudotis jisai juo. Ekranas įskilo.“ (garso įrašo laikas 4:50-5:15 min.). Draudiko atstovei pasiteiravus, koks kompiuteris sugedo, pareiškėja nurodė, kad „HP nešiojamas“ (garso įrašo laikas 5:20 min.). Kompiuterio įstrižainės ilgio pareiškėja nurodė nepamenanti ir vėl nurodė, kad tik norėjo sužinoti, ar verta registruoti įvykį. Draudiko darbuotoja pareiškėją informavo, kad pagal taikomas mobiliųjų įrenginių draudimo sąlygas galima kreiptis dėl dviejų įvykių nuostolių atlyginimo per vieną draudimo laikotarpį (draudimo suma – 1 000 Eur). Vienas įvykis pareiškėjos vardu jau buvo registruotas, tad pareiškėjos kreipimasis dėl nešiojamojo kompiuterio gedimo būtų antrasis. Toliau aiškinantis aplinkybes, pareiškėja nurodė: „Vienas sūnus sudaužė telefoną, kitas - kompiuterį. Tai dabar aš turiu rinktis, ar man abu priklauso?“ (garso įrašo laikas 9:14-9:19 min.). Draudiko atstovei pakartojus, kad draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu išmoka mokama tik už du įvykius, toliau aiškinantis duomenis apie kompiuterį, pareiškėja nurodė, kad jis prieš dvejus metus pirktas iš „Telia“ (garso įrašo laikas 11:20-11:21 min.). Toliau pokalbio metu pareiškėja svarstė, kad, jeigu turi rinktis vieną iš dviejų įvykių, turbūt verta rinktis tą, kuris susijęs su brangesniu prietaisu, taip pat pasitikslino, koks yra draudimo sumos likutis (po pirmojo įvykio – 673 Eur). Taip pat pareiškėja nurodė: „Aš galiu abu įvykius užregistruot, o gaut paskui draudimą kitiems metams, ir viskas“ (garso įrašo laikas 14:59-15:04 min.). Vis dėlto, draudiko atstovei pasiūlius pasirinkti vieną iš įvykių, pareiškėja nurodė, kad pagalvos ir paskambins vėliau.

Kaip matyti iš draudiko pateiktų duomenų, kitą dieną po pokalbio telefonu su draudiko darbuotoja (2020 m. sausio 10 d.) pareiškėja pateikė draudikui pranešimą apie tai, kad 2020 m. sausio 7 d. vonioje ant plytelių nukrito telefonas „Iphone XS 64 GB“ ir sudužo jo ekranas, buvo pradėta 2 žalos byla. Pareiškėjai nepateikus draudiko nurodytų dokumentų, šios žalos bylos administravimas buvo sustabdytas.

Taigi, 1 sutarties galiojimo metu pareiškėja užregistravo du su mobiliaisiais įrenginiais susijusius įvykius, kurių pagrindu prašė draudiko išmokėti draudimo išmoką (pirmojo įvykio pagrindu išmoka buvo išmokėta, o dėl antrojo įvykio žalos bylos administravimas sustabdytas).

Atkreiptinas dėmesys, kad, įvertinus pareiškėjos 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu metu pateiktus duomenis apie 2019 m. įskilusį kompiuterį ir duomenis, pateiktus pareiškėjai registruojant 2020 m. gegužės 18 d. įvykį, matyti, jog šių įvykių aplinkybės iš esmės (išskyrus nurodomą įvykių laiką) sutampa: abiem atvejais sugadintas nešiojamasis kompiuteris „HP“, įgytas iš „Telia“, kuris buvo naudojamas iš studijų užsienyje grįžusio sūnaus. Sugadinimas abiem atvejais pastebėtas sūnui po kelionės ištraukus kompiuterį iš kuprinės. Taip pat sutapo ir pastebėtas pažeidimas – kompiuteris buvo įskeltas ir tinkamai nebeveikė (mechaninį pažeidimą vėliau patvirtino ir jį tikrinęs servisas).

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja iš esmės patvirtino, kad 2020 m. birželio 7 d. į draudiką kreipėsi dėl to paties nešiojamojo kompiuterio,

kurį minėjo 2020 m. sausio 9 d. pokalbio telefonu metu. Pareiškėja tik patikslino, kad 2020 m. sausio 9 d. „buvo tik pasiteiravimas - ar priklauso išmoka, jei įskilo ekranas kampa. Bet nebuvo įregistruotas įvykis, negavau nei žalos numerio, nei žalos išmokos, nes kompiuteris nebuvo niekur siunčiamas ir apskritai kompiuteris tuo metu veikė – o kadangi buvo sesijos metas sūnus ir toliau naudojo tą kompiuterį, nes nebuvo nei galimybių, nei laiko perkelti viską. Bet kadangi minėtas kompiuteris veikė nelabai patikimai, kai kada atsijungdavo- buvo nupirktas naujas kompiuteris ir sūnus išvyko į mokslus. Kovo 19 turėjo grįžti, bet nuo kovo 16 Lietuva uždarė sienas ir ne dėl savo kaltės- grįžo tik gegužės 18 dieną. Tada ir pridavėme jau nebeveikiantį kompiuterį.“

Taigi, pareiškėja iš esmės patvirtino, kad 2019 m. gruodžio mėn. kompiuteris, dėl kurio ji vėliau (2020 m. birželio 7 d.) kreipėsi į draudiką, sugedo ir dėl to buvo įsigytas naujas kompiuteris. Iš pateiktos pirkimo sąskaitos matyti, kad 2019 m. gruodžio 23 d. pareiškėja įsigijo kompiuterį „MacBook Pro“. Iš pareiškėjos paaiškinimų spręstina, kad sugedęs kompiuteris iš esmės nebebuvo tinkamas naudoti pagal paskirtį, o buvo pasiliktas dėl jame buvusių duomenų. Sutiktina su draudiku, kad pareiškėja nepateikė jokių duomenų, kad 2019 m. atsiradęs kompiuterio mechaninis gedimas buvo pašalintas, o 2020 m. gegužės 18 d. atsirado naujas gedimas (įskilimas), dėl kurio kreiptasi į draudiką.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-513/2004). Šiuo atveju, įvertinus visus pateiktus įrodymus ir nustatytas faktines aplinkybes, darytina labiau tikėtina išvada, kad šiam ginčui aktualus kompiuterio „HP“ gedimas (mechaninis pažeidimas) įvyko ir pareiškėjai tapo žinomas jau 2019 m. gruodžio mėn., o ne 2020 m. gegužės 18 d. (šią dieną tik į Lietuvą grįžo pareiškėjos sūnus su sugedusiu kompiuteriu ir jį vėliau pateikė draudiko apžiūrai). Padarius šią labiau tikėtiną išvadą, spręstina, kad pareiškėja draudikui 2020 m. birželio mėn. nurodė neteisingą su kompiuterio gedimu susijusio įvykio datą ir jo paaiškinimo aplinkybes, t. y. nurodė, kad kompiuterio įskilimas ir gedimas pastebėtas 2020 m. gegužės 18 d., nors faktiškai šios aplinkybės pareiškėjai jau buvo žinomos 2019 m. gruodžio mėn.

Šiuo atveju nėra pagrindo nesutikti su draudiku, kad kompiuterio gedimo arba pažeidimo data buvo itin reikšminga sprendžiant, ar mokėti draudimo išmoką. 2020 m. sausio 9 d. pareiškėjai buvo paaiškinta, kad ji 1 sutarties galiojimo metu gali kreiptis tik dėl dviejų įvykių, susijusių su mobiliaisiais įrenginiais, ir pareiškėja vėliau nusprendė kreiptis dėl antrojo įvykio, susijusio su telefonu gedimu. Taigi, draudimo išmoka už nešiojamojo kompiuterio gedimą būtų mokama tik tuo atveju, jeigu įvykis įvyko jau galiojant 2 sutarčiai.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo nesutikti su draudiko išvada, kad pareiškėja draudikui apie nešiojamojo kompiuterio gedimą 2020 m. birželio 7–8 d. pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją, siekdama gauti draudimo išmoką, todėl nėra pagrindo draudiko sprendimo neatlyginti pareiškėjos nuostolių Taisyklių B dalies V skyriaus 2.2 papunkčio pagrindu pripažinti nepagrįstu.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas, pradėjęs administruoti 3 žalą bylą, atliko įprastus administravimo veiksmus ir aiškinosi aplinkybes. Nėra pagrindo netikėti draudiko paaiškinimais, kad apie galimą šios žalą bylos ryšį su ankstesniais įvykiais ar aplinkybėmis draudikas galėjo sužinoti tik vėliau, patikrinęs ankstesnio bendravimo su pareiškėja duomenis.

Be to, pagal Taisyklių A dalies 1.12 papunktį, visų rizikų draudimo atveju apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai *įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu*, išskyrus įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.1–1.12 papunkčiuose ir Taisyklių A.IV dalies 4 punkte. Iš pateiktų duomenų spręstina, kad nešiojamojo kompiuterio gedimas įvyko 2019 m. gruodžio mėn., taigi, tebegaliojant 1 sutarčiai, todėl įvykis vertintinas šios sutarties pagrindu. Kaip minėta, šios sutarties galiojimo metu pareiškėja užregistravo du su mobiliaisiais įrenginiais (su dviem mobiliaisiais telefonais) susijusius įvykius. Pagal Taisyklių A dalies 1.17 papunktį, reglamentuojantį mobiliųjų telefonų, planšetinių kompiuterių ir nešiojamųjų kompiuterių draudimo pagal visų rizikų draudimo riziką sąlygas, nuostoliai neatlyginami, jei per draudimo sutarties laikotarpį, bet ne trumpiau kaip per vienus kalendorinius metus, įvyko daugiau nei 2 įvykiai. Atsižvelgiant į faktines ginčo aplinkybes, darytina išvada, kad ir šios Taisyklių

nuostatos pagrindu draudikas neturėjo pagrindo atlyginti pareiškėjai su trečiuoju įvykiu (susijusiu su nešiojamuoju kompiuteriu) per tą patį draudimo laikotarpį susijusių nuostolių.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius